

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Juhtumikonsultant (telefoniteenused)	Lastekaitse osakonna arendus- ja ennetustalitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Lastekaitse telefoniteenuste juht	Juhtumikonsultant (telefoniteenused), lastekaitse telefoniteenuste juht	Juhtumikonsultanti (telefoniteenused)

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on eraisikute, riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuse ametiisikute ning avalik-õiguslike ja eraõiguslike juriidiliste isikute ööpäevaringne nõustamine abivajava või hädaohus oleva lapse abistamiseks, sh esmane sotsiaalne- ning kriisinõustamine.

### 3. TÖÖKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Lastekaitse telefoniteenustele (lasteabitelefoni, kadunud laste telefoni ja lastekaitse osakonna ööpäevaringse nõustamise telefoni) pöörduvate isikute telefoni- ja internetinõustamine lastega seotud küsimustes (sh abivajava ja hädaohus oleva lapse abistamiseks), vajadusel pöörduja kriisinõustamine ning andmete fikseerimine ja edastamine vastavalt tööjuhisele.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustamisteenus on kvaliteetne ja kompetentne.</li><li>▪ Nõustamisteenust on osutatud vastavalt graafikule ja tööjuhisele.</li><li>▪ Osutatud teenusega seonduv on nõuetekohaselt fikseeritud ja informatsioon edastatud.</li></ul>
3.2 Riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuse ametiasutuste ja nende ametiisikute ning avalik-õiguslike ja eraõiguslike juriidiliste isikute ööpäevaringne telefoni- ja interneti nõustamine hädaohus oleva lapse abistamiseks. Hädaohus oleva ja ohutusse tingimustesse paigutamist vajava lapse kohta informatsiooni edastamine ja juhtumi üleandmine pädevale spetsialistile.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustamisteenus on kvaliteetne ja kompetentne.</li><li>▪ Nõustamisteenust on osutatud vastavalt graafikule ja tööjuhisele.</li><li>▪ Osutatud teenusega seonduv on nõuetekohaselt fikseeritud ja informatsioon edastatud vastavalt tööjuhisele.</li></ul>

<p>3.3 Valdkonraga seotud informatsiooni kogumine ja uuendamine, sh lastele ja peredele suunatud teenuste ja vajalike kontaktide kaardistamine ning koondamine. Koostöösuhete loomine ja oluliste partnerite protsessi kaasamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informatsioon on kogutud ja uuendatud vastavalt tööjuhisele.</li> <li>▪ Koostöösuhed on loodud ja olulised partnerid on protsessi kaasatud.</li> </ul>
<p>3.4 Valdkonndliku teavitustegevuse korraldamine ja läbiviimine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teavitustegevus on ellu viidud vastavalt planeeritule ja eesmärgid on saavutatud.</li> </ul>
<p>3.5 Ettepanekute tegemine teenuste arendamise osas ja teenuste arendamisega seotud tegevused.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seisukohad on edastatud ja esitatud ettepanekud on asjakohased ning teenuste arendustegevustes on osaletud.</li> </ul>
<p>3.6 Koostöö lastekaitse osakonna teiste spetsialistide, SKA teiste osakondadega, kohalike omavalitsuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
<p>3.7 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine, sh osalemine erinevatel lastekaitse osakonnaga seotud kohtumistel, kovisioonides, koolitustel ja töökoosolekutel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud arendusettepanekuid, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.</li> </ul>
<p>3.8 Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- teha ettepanekuid teenuse, lastekaitse osakonna ning riiklike lastekaitsemeetmete arendamiseks.

#### 5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile ja ameti põhimäärusele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

## 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarbed, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaal-, kasvatus- või meditsiiniteadustes.

<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 3-aastane töökogemus töövaldkonnas (sh nõustamise kogemus).

<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab vene keelt vähemalt tasemel C1. Valdab inglise keelt vähemalt tasemel B2.

<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötluste põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Valmisolek kasutada tööks vajalikke siseriiklike andmeregistreid (nt STAR).

## **Tööks vajalikud kompetentsid**

### **Kliendikesksus:**

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.

### **Asjatundlikkus:**

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

### **Koostöövõime:**

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

### **Efektiivsus:**

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohealt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

### Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmist. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja tööviime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.
- **Abivalmidus**: Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus**: Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

Ametijuhendiga tutvunud:

(allkirjastatud digitaalselt)  
vahetu juht

(allkirjastatud digitaalselt)  
juhtumikonsultant  
(telefoniteenused)